



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ENERO – JUNIO 2017

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**Déficit en el desarrollo sistemático del nivel de crédito de la cooperativa de ahorro y
crédito del cantón Montalvo Ltda.**

EGRESADO(A):

Helen Elsa Ayala Izquierdo

TUTOR:

Ing. Emp. Darwin Fabián Toscano Ruiz. MAE

AÑO 2017

INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son creadas principalmente con la finalidad de impulsar ahorro y otorgar créditos a sus clientes, a una tasa de interés baja con el fin de facilitar el desarrollo económico de la sociedad. El crecimiento del sistema cooperativamente en la última década fue del 60% desde octubre del 2014 hasta la actualidad, por lo que se pone en manifiesto que el 7.48% fue el crecimiento del sistema de la cooperativa diciembre del 2006 a septiembre del 2014 en donde se mantenía la tasa del interés en cada uno de los periodos antes mencionados.

El Ecuador registra un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito, constituyéndose en el segundo país, por número en Latinoamérica, después de Brasil, que suman 4.700.000 socios y alcanzan en activos los 8.300 millones de dólares; esto demuestra que en los últimos tres años y medio el sector creció notablemente de tal manera que el 66% del microcrédito que se ha dado en el país, corresponde al sistema cooperativo lo que convierte a este producto financiero, en algo distintivo del sistema financiero cooperativo frente a la banca, para lo cual dentro se encuentran dentro del segmento 1 de cooperativas que corresponde a las cooperativas que manejan activos menores a \$160 millones, dicho grupo que representa el 22% del total de este grupo.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN JOSE LTDA” abrió sus puertas de su agencia en el cantón Montalvo Provincia de los Ríos, el 18 de junio del 2007 contando con créditos totales otorgados en su cartera de crédito en donde se han habilitado cuenta con 13.761 socios/as y clientes y \$97.444, 936,32 es el monto total de ahorro vista y deposito a plazos fijos y 17,725 créditos totales otorgados en su cartera de crédito cuentan con un \$88.909, 580,76 con un índice de morosidad del 14,05% y \$122.318,652,45 millones de dólares en activos

El presente caso de estudio busca identificar el problema que existe en la cooperativa “San José” Ltda del Cantón Montalvo para la gestión de los créditos que se lleva dentro de la institución financiera el mismo que una vez identificado permita agilizar el proceso de otorgamiento del crédito mejorando la calidad de atención hacia sus socios o clientes al facilitar el proceso para la obtención de un crédito; este estudio se fundamenta en la línea de investigación del modelo de gestión administrativa debido a que el proceso sistemático que se ejecuta para el otorgamiento de los créditos no es el adecuado, además las elevadas tasas de intereses provoca que los socios o clientes se incorporen a las competencias y por ende disminuya la rentabilidad de la institución financiera

Como metodología aplicarse dentro de este caso de estudio se lo realizara por el método de investigación inductivo basándose en la observación y entrevista en la experimentación de acciones concretas y hechos, partiendo de antecedentes en particular, para llegar a conclusiones sobre el tema de estudio.

Es importante señalar que todas las propuestas que surgen de este trabajo son construidas manteniendo la actual disponibilidad de recursos físicos y humanos de la cooperativa.

DESARROLLO

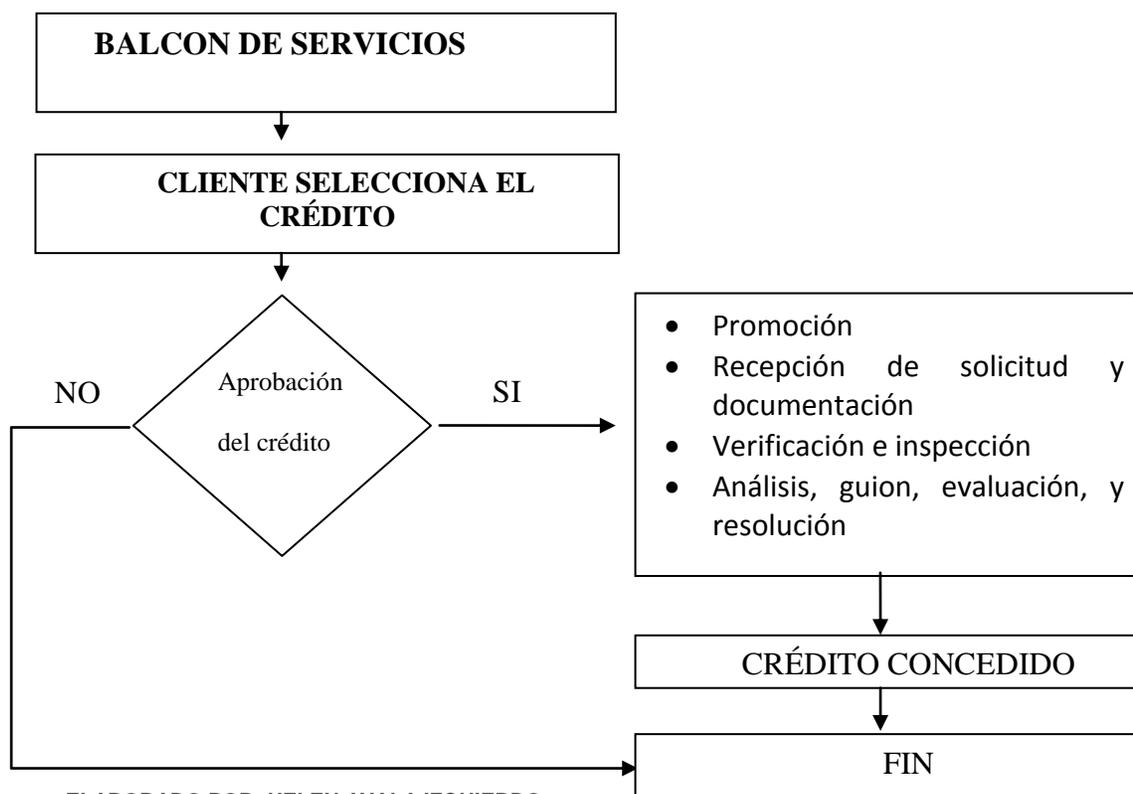
En 1964 fue la iglesia la propulsora del cooperativismo en la provincia Bolívar, 50 personas tomaron la iniciativa animados por llevar a la práctica los principios cooperativos siendo una entidad Financiera que fue controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros desde el 22 de diciembre de 2004, según resolución N SBS-0943 y a partir de Enero del 2013 pasó al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la oficina Matriz se encuentra domiciliada en el cantón San José de Chimbo, las misma que cuenta con seis agencias operativas ubicadas en los cantones de Guaranda, Chillanes, San Miguel, Montalvo, Ventanas y Quito pero fue hasta el año de 1986 en que la nueva administración crea productos crea productos de crédito al segmento de asalariados empezando otra etapa al firmar convenios con instituciones públicas y privadas.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN JOSE LTDA” abrió sus puertas de su agencia en el cantón Montalvo Provincia de los Ríos, ciudad de emprendedores con actividades agrícolas y turísticas el 18 de junio del 2007 la misma que se encuentra ubicada en la Av. 25 de abril y Eufemia de Zambrano, es una institución que crece en medio de las dificultades, de las limitaciones y ambiciones que tienen su interés primordial ser una Institución líder en el sistema financiero regional, de reconocido prestigio, confianza y credibilidad, por su gestión técnica y transparente, por la calidad de los productos y servicios financieros y por su efectiva contribución al desarrollo de los sectores productivos rurales, formales e informales del Ecuador.

Además, tiene como misión promover el desarrollo económico de sus socios y clientes a través de productos y servicios innovadores con responsabilidad social y como visión para el

2019 (coopsanjose.fin, 2017) alcanzar una calificación de riesgo no menor A+ con mejoramiento continuo en los procesos de negocios. Actualmente la cooperativa ofrece tres tipos de créditos que son créditos de consumo, microcrédito y crédito de vivienda y cuentan con un proceso general para la otorgación de un crédito que es:

PROCESO CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA SAN JOSE LTDA DEL CANTON MONTALVO



ELABORADO POR: HELEN AYALA IZQUIERDO

Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito "San José" Ltda Cantón Montalvo

Promoción. En este se da a conocer al socio las distintas líneas de crédito que mantiene la cooperativa y sus tasas de interés vigente

Recepción de solicitud y documentación. En este punto previo a ver analizado las distintas bases con los que dispone la cooperativa para verificar si el socio califica para una

operación de crédito en caso de que se lo encuentre acto se recepta la documentación solicitada se le ingresa la respectiva solicitud de crédito.

Verificación e inspección. Una vez recetada la documentación se procede a realizar la respectiva verificación e inspección del domicilio del socio y su negocio.

Análisis, guion, evaluación, y resolución. Luego de haber realizado la inspección y armar el expediente de crédito se hace el respectivo cruce de asesor para verificar que la documentación sea correcta y en lo posterior enviar la documentación a la evaluación y resolución según los distintos niveles de aprobación que dispone la cooperativa

Otorgamiento y desembolso. Si el crédito fue aprobado se procede a la respectiva liquidación del crédito en la cual se desembolsa el dinero en la cuenta del socio y se efectúa la respectiva liquidación de documentos por parte del deudor o garante

Archivo de documentos. Una vez desembolsado el crédito se legaliza la documentación acorde al índice de documentos.

Seguimiento y recuperación. Este se lo efectúa a diario en créditos que tengan desde 1 día en mora y en créditos que tengas ya más de 5 días se notifica con el abogado.

Demanda. A los 90 días vencido el crédito se efectúa la respectiva gestión para la demanda tal como lo estipula el pagare suscrito por deudor y garante.

La tasa interés es el monto de dinero que se paga por el uso de un capital tomado en préstamo por parte de quien lo haya solicitado. El monto de dinero que se paga por concepto de interés, dependerá de la cuantía del capital prestado, de la duración del préstamo y de la tasa o tanto por ciento. Por lo tanto, al calcular el interés, hay que tener en cuenta tres factores:

El capital o suma prestada

- El tiempo o duración del lapso durante el cual se calcula el interés
- La tasa o tanto por ciento, que es el ‘precio’ que se paga por disponer de un capital prestado durante un tiempo(**Bcu.gub.uy, 2011**).

El riesgo en el tipo de interés es la dimensión de estos impactos dependerá de la exposición que mantenga la entidad a variaciones en los tipos, la cual se deriva principalmente del diferente plazo de vencimiento o reapreciación de los activos y pasivos del bankingbook y de las posiciones fuera de balance. La exposición de una entidad financiera a movimientos adversos en las tasas de mercado constituye un riesgo inherente al desarrollo de la actividad bancaria al tiempo que supone una oportunidad para la generación de valor (BBVA, 2015).

Los créditos de consumo con un interés del 14,10% anual

Son aquellas operaciones de crédito destinadas a satisfacer necesidades personales. Se trata, por tanto, de créditos solicitados por un consumidor para destinarlos a financiar la adquisición de bienes y servicios al margen de su actividad comercial o profesional: créditos destinados a la adquisición de un automóvil, a la compra de muebles, electrodomésticos, una televisión, a cubrir los gastos de una boda, viajes (Orden_EHA, 2010).

Destinado para personas naturales o que se encuentren bajo relación de dependencia, el uso puede ser para implementar un negocio, compra de bienes finales, bienes inmuebles, enseres etc. Hipotecario consumo, quirografario general, quirografario estacional, Anticipo de sueldo, Quirografario con Bono de Vivienda y Crédito con garantía certificado a Plazo. Monto máximo hasta 40.000 mil dólares.

Requisitos

Sobre Firmas, orientado a personas naturales.

- Ser socio activo de la Cooperativa San José Ltda.
- Foto tamaño carné (solicitante).
- Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación deudor y conyugue.
- Copias de cédulas y certificados de votación del garante.
- Carta de pago de luz, agua o teléfono.
- Copia del último sueldo o ingreso.
- Certificaciones comerciales.
- Justificación del patrimonio.
- No constar en el central de riesgos

La tasa de interés en el crédito de consumo es del 14,10% anual, para todos los tipos de créditos que se pueden desarrollar en los diferentes plazos desde los 18 meses hasta 7 años plazos, con créditos que se pueden establecer desde \$1.500,00 como mínimo hasta un monto máximo de \$40.000,00 manteniendo la tasa de interés en este crédito.

Microcrédito con un interés del 19,10% anual

Los microcréditos son programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados de entre los pobres para que éstos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que mejorar su nivel de vida y el de sus familias. Es favorable a quienes solicitan hasta el momento, habían estado marginados del circuito de la banca tradicional, y de entre estos, a los más pobres. Todas ellas acabaron por confluir en lo que hoy denominamos Los

Microcréditos, y que convencionalmente se definen como: Programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados de entre los pobres para que éstos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que mejorar su nivel de vida y el de sus familias (Cortez & Garcia, 2011).

Destinado para personas que tengan ya implementado su negocio, este crédito puede ser para incremento de capital de trabajo, compra de mercancía, maquinaria etc. Tipo de Producto: Hipotecario, Individual Quirografario, Grupal Asociativo Quirografario, Convenios de cooperación financiera, Agropecuario Quirografario, Garantías de certificado a Plazo, Grupal Ventanillas Rurales, Crédito bono de desarrollo humano individual y grupal, crédito estacional, crédito con bono de la vivienda. Monto máximo hasta 40.000 mil dólares

Requisitos

Sobre Firmas, orientado a personas naturales.

- Ser socio activo de la Cooperativa San José Ltda.
- Foto tamaño carné (solicitante).
- Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación deudor y conyugue.
- Copias de cédulas y certificados de votación de garantes.
- Carta de pago de luz, agua o teléfono.
- Justificación de sus ingresos.
- Justificación de patrimonio.
- Justificar fuente de pagos o ingresos.

La tasa de interés en el microcrédito es del 19,10% anual, para todos los tipos de créditos que se pueden desarrollar en los diferentes plazos desde los 18 meses hasta 7 años plazos, con créditos que se pueden establecer desde \$1.500,00 como mínimo hasta un monto máximo de \$40.000,00 manteniendo la tasa de interés en este crédito.

Crédito de vivienda con un interés del 10,70% anual

Los préstamos para vivienda como aquél que se brinda para comprar, equipar, o reformar una vivienda, y podemos encontrarlos en variadas modalidades, destinadas a cubrir las distintas necesidades. A la hora de adquirir una casa, o de remodelar la que ya tenemos, podemos necesitar conocer que es un préstamo vivienda. Estos préstamos implican un proceso de selección rigurosa por parte de las compañías que los otorgan. Debemos completar una serie de requisitos para obtener el derecho a solicitar nuestro préstamo y contar con posibilidades de recibirlo (BBVA, 2015).

Crédito destinado para la compra, construcción de vivienda. Monto máximo hasta 60.000 mil dólares. En lo posterior se va a generar este tipo de crédito en la ciudad de Montalvo.

Requisitos

- Certificado de no poseer vivienda.
- Ser socio activo de la Cooperativa San José Ltda.
- Foto tamaño carné(solicitante)
- Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación deudor y conyúgue.
- Carta de pago de agua luz o teléfono.
- Justificar sus ingresos
- Certificaciones comerciales.
- Justificación de patrimonio.

- Carta de pago del impuesto predial.
- Informe del asesor jurídico
- Avalúo actualizado del bien por el perito evaluador.
- Instrumentación de la hipoteca a favor de la cooperativa predial.
- Certificado de no afectación por obras futuras.
- Contrato de construcción o promesa de compra venta.

La tasa de interés en el crédito de vivienda es del 10,70% anual, para este tipo de crédito que se pueden efectuar el plazo como máximo de 240 meses plazos, con créditos que se pueden establecer con un monto máximo de \$60.000,00 manteniendo la tasa de interés en este crédito.

El crédito es una operación de financiamiento en la cual existe un solicitante (persona natural o entidad jurídica) la entrega de un determinado monto bajo el compromiso de restituir el monto entregado además de una cantidad adicional (interés) en forma de premio o compensación a su contraparte. Antes de concretarse la operación el solicitante es evaluado crediticiamente por la institución financiera y en caso de ser aprobada su solicitud se realiza un contrato en el que se estipulan las condiciones en las que se entrega el crédito (cuotas, monto de las cuotas, periodicidad de pago, comisiones, seguros asociados y procedimientos de cobranza, entre otras (Luengo & Medina, 2014)).

En la cooperativa de ahorro y crédito “San José” Ltda del cantón Montalvo es aquella que se ha dedicado a establecer los diferentes créditos de consumo con un 40% son aquellos préstamos a corto o mediano plazo que se otorga para obtener dinero de libre disposición. Normalmente se utiliza para financiar la compra de bienes de consumo o realizar el pago de servicios y los microcréditos son aquellos que se encuentran establecidos en un 60% en las diferentes actividades que cada una de los socios pueden establecer es un préstamo que se hace a

una persona o a un grupo de personas para que puedan desarrollar algún proyecto; por ejemplo, para hacer un restaurante pequeño, una tienda o actividades económicas similares. Suele otorgarse sin tener que comprobar ingresos. Regularmente se solicitan documentos como comprobante de domicilio y un documento de identificación en la actualidad en el Cantón Montalvo existen dos cooperativas más que son la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio; la Cooperativa de ahorro y crédito 13 de abril las misma que representan una competencia significativa para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José.

Para lo cual a continuación se va a desarrollar un cuadro comparativo de entre las tres cooperativas que existen en el cantón Montalvo:

Tabla 1 COMPARACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN MONTALVO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA.	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “13 DE ABRIL” LTDA.	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN ANTONIO” LTDA.
Crédito de consumo, microcréditos, créditos inmobiliarios o de vivienda que son aquellos que se pueden mantener con tasa de interés de 14.10% para los de consumo, 19.10% para los microcréditos y 10.70% para los de vivienda.	Microcréditos (Comerciantes, Artesanos, Agricultores, Asociaciones), consumo, emergentes, anticipos hasta 2 sueldos. Dependiendo la categorización del crédito a desarrollar se puede establecer la tasa de interés más bajas del mercado e incluyen Seguro de Desgravamen. Apertura de cuenta ahorro socio. El monto máximo que se ofrece en los créditos es de \$12.000,00 con una tasa de interés del 13.50% en créditos de consumo y el 11.50% de los microcréditos con una duración de 48 meses plazo.	Créditos de consumo con una tasa de interés 10.50% en los microcréditos con un interés de 18.40%

ELABORADO POR: HELEN AYALA IZQUIERDO

Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito “San José” Ltda; Cooperativa De Ahorro Y Crédito 13 de Abril; Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Antonio Ltda. (*) Los requisitos sirven para créditos de consumo y microcréditos

Tabla 2 EJEMPLO DE UN CRÉDITO DE CONSUMO EN LAS DIFERENTES COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN MONTALVO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA.	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “13 DE ABRIL” LTDA.	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN ANTONIO” LTDA.
<p>Crédito de consumo \$1.000 con tasa de interés de 14.10%.</p> <p>Requisitos Sobre Firmas, orientado a personas naturales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser socio activo de la Cooperativa San José Ltda. • Foto tamaño carné (solicitante). • Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación deudor y conyugue. • Copias de cédulas y certificados de votación del garante. • Carta de pago de luz, agua o teléfono. • Copia del último sueldo o ingreso. • Certificaciones comerciales. • Justificación del patrimonio. • No constar en el central de riesgos 	<p>Crédito de consumo \$1.000 con tasa de interés de 13.50%.</p> <p>Requisitos para un crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 copia a color de la cédula de identidad y último certificado de votación • 1 copia de planilla de servicios básicos • 1 copia de nombramiento (si es docente) • Copia de planilla de servicios básicos (deudor y garante) • Justificación de ingreso. Rol de pagos RUC-RISE • No constar en el central de riesgos- Puntaje mínimo de 500pts. En buro de crédito. • Carta de Pago Predial • Croquis del domicilio del deudor y garante <p>Para la obtención de un crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser socio • Tener el valor mínimo de certificados de aportación • Copia a color de cédula de identidad y último certificado de votación (deudor y conyugue) • Copia a color de la cédula de identidad y último certificado de votación (garante y conyugue) 	<p>Créditos de consumo \$1.000 con una tasa de interés 10.50%.</p> <p>Ser socio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copias a colores de los documentos personales, actualizados (deudor y conyugue). • Copias a colores de los documentos personales, actualizados (garante y conyugue). • Copia de pagos de servicios básicos (agua, luz o teléfono). • Copia de pago del impuesto predial actualizado. • Una referencia comercial. • Ruc o Rise. • Justificación de ingresos.

ELABORADO POR: HELEN AYALA IZQUIERDO

Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito “San José” Ltda; Cooperativa De Ahorro Y Crédito 13 de Abril; Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Antonio Ltda. (*) Los requisitos sirven para créditos de consumo y microcréditos

Al hacer el análisis comparativo que cuenta la cooperativa San Antonio genera medios con porcentajes anuales altos que se puede calcular, con un servicio adicional que la cooperativa 13 de abril establece un seguro de desgravamen como beneficio adicional.

Por medio de la cual se ha podido establecer que existe un gran déficit de los clientes al momento de desarrollar los créditos por el motivo que la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “San José” Ltda en comparación con la Cooperativa De Ahorro Y Crédito 13 de Abril, es porque la San José mantiene sus tasa de interés más elevada con un 14.10% en los créditos de consumo, mientras que la 13 de Abril establece un 13.50% en su tasa de interés, marcando una diferencia de 0.60% este índice es significativo a la hora de elegir donde realizar un crédito por esta razón que los clientes están solicitando crédito en la Cooperativa De Ahorro Y Crédito 13 de Abril por el motivo que la tasa es baja mejorando la captación de clientes en la ciudad de Montalvo.

Por medio de la cual se ha podido establecer que existe un gran déficit de los clientes al momento de desarrollar los créditos por el motivo que la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “San José” Ltda en comparación con la Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Antonio, es porque la San José mantiene sus tasa de interés más elevada con un 14.10% en los créditos de consumo, mientras que la San Antonio establece un 10.50% en su tasa de interés, marcando una diferencia de 3.60% este índice es mucho más significativo en comparación con la otra cooperativa por esa razón a la hora de elegir donde realizar un crédito los clientes están solicitando crédito la competencia.

Déficit de liquidez dentro de la empresa, ésta puede efectuar con antelación suficiente la mejor forma de proceder a su financiación o corrección ya que generalmente los déficits suelen tener un coste alto. Es de mucha importancia en determinar el nivel mínimo de liquidez que es necesario mantener para realizar el ajuste de los flujos monetarios (Wordpress, 2012).

(Ameiva, 2013) Opina que el déficit público y se reseñan los efectos de sus distintas fuentes de financiamiento sobre las principales variables macroeconómicas. Se plantea un

modelo econométrico con el que se evalúa el enfoque fiscal de la cuenta corriente de la balanza de pagos. Las simulaciones del modelo indican que la política tributaria y las formas de financiamiento del déficit inciden en la cuenta corriente mediante su impacto en el ahorro doméstico. Se observa que existe una correlación positiva entre los requerimientos financieros del sector público y el déficit en la cuenta corriente.

Rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa o cooperativa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades (Zamora, 2012). En donde se establece que la planeación integral de costos y gastos es la observación de cualquier medida de tendencia a la obtención de las utilidades por medio de la rentabilidad mediante la acción económica de los resultados esperados.

Indicadores financieros y económicos es la comprensión del entorno económico financiero de una nación se debe entender un conjunto de variables económicas las cuales están estrechamente relacionadas al desarrollo económico y financiero de la misma. Entre ellas tenemos: tasa de crecimiento del PIB, balanza de pagos, balanza comercial, tasa de desempleo, inflación interna y externa, inversión pública y privada (Gonzalez, 2012). Es la desviación de los niveles en el déficit fiscal de las deudas internas y externas, niveles de liquidez monetaria doméstica, las reservas bancarias, tasas de interés domésticas e internacionales, tipo de cambio que se puede orinar dentro de la investigación.

La deuda a corto plazo es una con un vencimiento de un año o menos. Esta suele adoptar la forma de préstamos bancarios, que tienen una tasa de interés relativamente baja. La deuda a largo plazo consiste de préstamos y bonos que tienen un vencimiento a más de un

año(Streissguth, 2010). En donde se ha podido establecer que gran parte de las deudas a largo y corto plazo por medio de los bonos y préstamos que generalmente están asociados con las diferentes tasas de interés, por lo que el prestamista a desarrollado una demanda dentro del proceso devolutivo dentro del cambio al momento determinar los riesgos dentro de la prestación de dinero.

Conclusiones

Finalizando el ejercicio fiscal 2016 con el número de clientes de la cooperativa San José ha disminuido debido a que la competencia presenta tasas de interés más atractivas.

En la agencia Montalvo la cooperativa San José en el Balcón de servicios no se encuentra el crédito de vivienda por que los miembros que la conforman la consideran como una visión a futuro

Indicadores macroeconómicos como: tasa de inflación, desempleo, ingreso per cápita su tendencia es a la baja provocando una contracción en el sistema financiero por falta de liquidez.

Por ser menos rigurosos los requisitos para solicitar créditos, los clientes demandan servicios de solvencias a los usureros que a la propia cooperativa a pesar que las tasas de interés activos son más altas.

Bibliografía

- Ameiva, J. (2013). *DÉFICIT FISCAL, DEUDA Y ESTABILIDAD MACROECONÓMICA: EL CASO DE MÉXICO*. Obtenido de <http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/6/13526/JuanAmieva.pdf>
- BBVA. (2015). *RIESGO DE TIPO DE INTERÉS*. BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA - EL BANCO DIGITAL DEL SIGLO.
- Bcu.gub.uy. (2011). *¿Qué es una tasa de interés?* Obtenido de http://www.bcu.gub.uy/Usuario-Financiero/Paginas/Tasas_Interes_Que_es.aspx
- coopsanjose.fin. (2017). *MISION Y VISION COOPERATIVA SAN JOSE*. Obtenido de <https://www.coopsanjose.fin.ec/>
- Cortez, R., & Garcia, N. (2011). LOS MICROCREDITOS. En VALLADOLID, V *MICROFINANZAS - CUMBRE MUNDIAL DEL MICROCREDITO*. ESPAÑA.
- Gonzalez, D. (2012). *Indicadores Económicos y Financieros, su análisis*. Brusela: UCV y PwC.
- Luengo, R., & Medina, F. (2014). *ANÁLISIS DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS HIPOTECARIO ENTRE EL SISTEMA COOPERATIVO Y LA BANCA TRADICIONAL EN CHILE*. SANTIAGO DE CHILE.
- Orden_EHA. (2010). Crédito al consumo. En *Lo que debes saber sobre el crédito de consumo*.
- Streissguth, T. (2010). *Deuda a largo plazo vs. corto plazo*. Cassiraga.
- Wordpress. (2012). *GESTIÓN DE LA TESORERÍA*.
- Zamora, A. (2012). *RENTABILIDAD Y VENTAJA COMPARATIVA: UN ANALISIS DE LOS SISTEMAS DE PRIODUCCION DE GUAYABA EN EL ESTADO DE MICHOACÁN*. MICHOACÁN: EUMED.

INDICE DE TABLA

Tabla 1 COMPARACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN MONTALVO.....	12
Tabla 2 EJEMPLO DE UN CRÉDITO DE CONSUMO EN LAS DIFERENTES COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN MONTALVO	13

ANEXOS

FICHA DE OBSERVACION

TEMA: Déficit en el desarrollo sistemático del nivel de crédito

LUGAR: Cooperativa de Ahorro Y Crédito “San José” Ltda.

OBSERVADOR: Helen Elsa Ayala Izquierdo

FECHA:12/04/2017

En la cooperativa diariamente acuden clientes/socios; sin embargo se refleja claramente la incomodidad por parte de ellos a la hora de solicitar la información necesaria para realizar un crédito los mismos que les llegan a incomodar al verificar el sin numero de requisitos que solicita para el otorgamiento de los diferentes créditos como a su vez las elevadas tasas de intereses que tiene la cooperativa en comparación con las de su competencia o cuando van a solicitar el crédito de vivienda ya que en la información que proporciona la cooperativa ya sea por sus folletos o en la página se ofrece dicho crédito pero a la hora de acercarse solicitar este crédito se enteran que el mismo no se encuentra disponible para la sucursal del cantón lo que claramente se nota el descontento en los clientes al perder su tiempo, a la hora de entregar los requisitos solicitados previo la obtención de un crédito se encuentra con la novedad de que la persona que lo asistió anteriormente no se encontraba debido a que estaba realizando otra actividad por lo que le manifestaron que podía dejar los documentos y que luego se acerque a dialogar con quien lo había atendido anteriormente provocando que estos obtén por acudir a la competencia teniendo a la cooperativa como un lugar no agradable a la hora de realizar un crédito.

GUÍA DE ENTREVISTA

TEMA: Déficit en el desarrollo sistemático del nivel de crédito	LUGAR: Cooperativa de Ahorro Y Crédito “San José” Ltda.
ENTREVISTADOR: Helen Elsa Ayala Izquierdo	FECHA: 05/04/2017
OBJETIVO: Identificar las falencias que existen dentro de la cooperativa para el otorgamiento de un crédito.	ENTREVISTADO: Ing. Johanna Solis de la Vega CARGO: Asesora de Negocios
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la principal función que cumple usted dentro de la cooperativa? 2. ¿Cuántas personas trabajan en el departamento de crédito? 3. ¿Cuántos socios/as y clientes tiene la cooperativa? 4. ¿Cuál es el número de créditos totales? 5. ¿Cuántos tipos de créditos tiene la cooperativa? 6. ¿Cuál es el proceso general que realiza la cooperativa para el otorgamiento de los créditos? 7. ¿Cuáles son los requisitos que se solicitan para la aprobación de cada tipo de crédito? 8. ¿Quién aprueba los créditos? 9. ¿Cuáles son las tasas de intereses que hay para cada tipo de crédito? 10. ¿Cuáles son los montos máximos que se ofrece en cada tipo de crédito? 11. ¿Qué tiempo demora en hacerse efectivo el crédito? 12. ¿Cuál es el monto destinado al crédito y las solicitudes aprobadas al mes? 13. ¿Cuál es la tasa de morosidad que existe en la cooperativa? 	